

RINGKASAN

Transportasi adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan manusia dan menjadi hal yang paling penting dalam mendukung beberapa kegiatan. Penelitian ini akan menganalisis kepuasan dan loyalitas pelanggan konsumen Lion Air. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh keamanan yang dirasakan (*perceived safety*), kualitas layanan penerbangan (*airlines service quality*) dan harga yang dipersepsikan (*perceived price*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*). Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penelitian survei. Teknik penelitian analisis yang digunakan adalah SEM dengan jumlah sampel 251 orang yang sudah pernah menggunakan jasa penerbangan Lion Air. Perangkat lunak statistik SPSS dan AMOS digunakan untuk tujuan penelitian data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan yang dirasakan (*perceived safety*) dan kemampuan umum maskapai penerbangan (*airlines general capability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan adanya evaluasi dan perbaikan dari manajemen Lion Air.

Kata Kunci: Perceived Safety, Airlines Service Quality, Perceived Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

SUMMARY

Transportation is something that cannot be separated from human needs and becomes the most important thing in supporting several activities. This study will analyse customer satisfaction and loyalty of Lion Air consumer customers. The purpose of this study was to analyse the influence of perceived safety, airline service quality and perceived price on customer satisfaction and customer loyalty. The research type used is a quantitative with survey research methods. The analytical research technique used is SEM with a sample of 251 people who has ever used flight services of Lion Air company. The SPSS and AMOS statistical software is used for data research purposes.

The results of this study indicate that perceived safety and airlines general capability has no effect on customer satisfaction. The results of this study are expected to increase customer satisfaction with the evaluation and improvement of Lion Air management.

Key Words : Perceived Safety, Airlines Service Quality, Perceived Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.